

Manutenção de equipamentos

1. O que fazer quando o computador não liga ?

Em primeiro lugar, deve-se verificar se o computador está conectado corretamente à tomada elétrica. Após isso, averiguar se o *nobreak* ou estabilizador estão ligados (observar os *leds*). Por fim, verificar se os cabos estão conectados ao computador.

Após esses procedimentos, caso a máquina persista com o problema, por favor abrir um chamado. Acesse link <http://chamados.cefet-rj.br>, clique em **Abrir Novo Chamado**. No Motivo do chamado, selecione a opção **DTINF – Tecnologia da Informação**. Selecione a opção **Problemas com Computadores**. Preencha os campos de **Contato**. Na **Especificação do Problema**, selecione a opção **Computador não liga**. No campo **Assunto**, escreva: O COMPUTADOR NÃO LIGA. Por último, na **Descrição**, especifique o problema com detalhes. A equipe de Suporte ao Usuário atenderá à solicitação, e caso necessário, trará o computador para uma avaliação. Quando o computador estiver pronto, será entregue no setor solicitante.

2. O que fazer quando o computador exhibe tela azul ?

Trata-se de um defeito físico do computador. Para obter a solução desse problema, o usuário deve abrir um chamado para o Suporte ao Usuário. Acesse o link <http://chamados.cefet-rj.br>, clique em **Abrir Novo Chamado**. No **Motivo do Chamado**, selecione a opção **DTINF – Tecnologia da Informação**. Após isso, selecione a opção **Problemas com Computadores**. Preencha os

campos de **Contato**. Na **Especificação do Problema**, escolha a opção **Outros** e escreva: O COMPUTADOR APRESENTA TELA AZUL. No campo **Assunto**, escreva: O COMPUTADOR APRESENTA TELA AZUL. Por último, na **Descrição**, especifique o problema com detalhes. A equipe de Suporte ao Usuário atenderá à solicitação, e caso necessário, trará o computador para uma avaliação. Quando o computador estiver pronto, será entregue no setor solicitante.

3. O que fazer quando o computador apita e não liga?

Este problema é um defeito físico do computador. Para obter a solução desse problema, o usuário deve abrir um chamado para o Suporte ao Usuário. Acesse o link <http://chamados.cefet-rj.br>, clique em **Abrir Novo Chamado**. No motivo do chamado selecionar DTINF – Tecnologia da Informação. Após isso selecionar Problemas com Computadores. Preencher os campos de contato. Acesse o link <http://chamados.cefet-rj.br>, clique em **Abrir Novo Chamado**. No **Motivo do Chamado**, selecione a opção **DTINF – Tecnologia da Informação**. Após isso, selecione a opção **Problemas com Computadores**. Preencha os campos de **Contato**. Na especificação do **Problema**, escolha a opção **Outros** e escreva: O computador apita e não liga. Por último, na **Descrição**, especifique o problema com detalhes. A equipe de Suporte ao Usuário atenderá à solicitação, e caso necessário, trará o computador para uma avaliação. Quando o computador estiver pronto, será entregue no setor solicitante.

4. O que fazer quando o computador perde a configuração de data e hora ao reiniciar?

Trata-se de um problema na bateria do computador. Para obter a solução desse problema, o usuário deve abrir um chamado para o Suporte ao Usuário. Acesse o link <http://chamados.cefet-rj.br>, clique em **Abrir Novo Chamado**. No **Motivo do Chamado**, selecione a opção **DTINF – Tecnologia da Informação**. Após isso, selecione a opção **Problemas com Computadores**. Preencha os campos de **Contato**. Na especificação do **Problema**, escolha a opção **Outros** e escreva: o computador perde a data e hora. No campo **Assunto**, escreva: O COMPUTADOR PERDE A DATA E HORA. Por último, na **Descrição**, especifique o problema com detalhes. A equipe de Suporte ao Usuário atenderá à solicitação, e caso necessário, trará o computador para uma avaliação. Quando o computador estiver pronto, será entregue no setor solicitante.

5. O que fazer quando o monitor não apresenta imagem?

Verifique se os cabos do monitor estão conectados corretamente. Normalmente, existe algum cabo solto no computador. Caso o problema não seja solucionado, o usuário deve abrir um chamado para o Suporte ao Usuário. Acesse o link <http://chamados.cefet-rj.br>, clique em **Abrir Novo Chamado**. No **Motivo do Chamado**, selecione a opção **DTINF – Tecnologia da Informação**. Após isso, selecione a opção **Problemas com Computadores**. Preencha os campos de **Contato**. Na especificação do **Problema**, escolha a opção **Monitor**. No campo **Assunto**, escreva: o monitor não apresenta imagem. Por último, na **Descrição**, especifique o problema com detalhes. A equipe de

Suporte ao Usuário atenderá à solicitação, e caso necessário, trará o computador para uma avaliação. Quando o computador estiver pronto, será entregue no setor solicitante.

6. O que fazer quando a impressora está off-line?

Este problema pode estar relacionado à falta de conectividade de rede. Em primeiro lugar, tente acessar qualquer página na Internet. O próximo passo é verificar se o *led* do cabo de rede da impressora está piscando.

Caso ainda não tenha acesso à Internet, o usuário deve abrir um chamado para o setor de Redes. Acesse o link <http://chamados.cefet-rj.br>, clique em **Abrir Novo Chamado**. No **Motivo do Chamado**, selecione a opção **DTINF – Tecnologia da Informação**. Após isso, selecione a opção **Problemas com Rede/Internet**. Preencha os campos de **Contato**. No campo **Problema de Rede**, escolha a opção **Sem acesso à Internet**. No campo **Assunto** escreva: **sem acesso à Internet**. Por último, na **Descrição**, especifique o problema com detalhes. A equipe de Suporte de Telecomunicações e Redes atenderá à solicitação no local.

7. O que fazer quando a impressora mancha o papel?

Este problema pode estar relacionado ao toner. Em primeiro lugar, tente trocar o toner caso haja disponibilidade no setor. Se o problema persistir, o usuário deve abrir um chamado para o Suporte ao Usuário. Acesse o link <http://chamados.cefet-rj.br>, clique em **Abrir Novo Chamado**. No **Motivo do Chamado**, selecione a opção **DTINF – Tecnologia da Informação**. Após isso, selecione a opção **Problemas com Impressoras**. Preencha os campos de **Contato**. No campo **Assunto** escreva: **Problemas com Impressoras**. Por

último, na **Descrição**, especifique o problema com detalhes. A equipe de Suporte ao Usuário atenderá à solicitação.

8. Posso instalar programas no computador ?

Apenas a equipe do DTINF está autorizada a realizar instalação de *softwares*, para esclarecimentos consultar a [Norma sobre o Uso dos Recursos Computacionais](#) no Cefet/RJ.

9. Como solicitar a instalação de *softwares*?

Para solicitar a instalação de *softwares*, acesse o link <http://chamados.cefet-rj.br>, clique em **Abrir Novo Chamado**. No **Motivo do Chamado**, selecione a opção **DTINF – Tecnologia da Informação**. Após isso, selecione a opção Instalações. Preencha os campos de **Contato**. No campo **Tipo de instalação**, escolha a opção que melhor se adequar e defina a quantidade de instalações. No campo **Assunto** escreva: Instalação de *softwares*. Por último, na **Descrição**, informe quais serão os *softwares* e a localização onde o computador se encontra. A equipe de Suporte ao Usuário atenderá à solicitação de acordo com a Norma sobre o Uso dos Recursos Computacionais no Cefet/RJ.

10. O que fazer quando o computador não reconhece o token?

O navegador padrão para o uso do token é o Internet Explorer, caso você esteja usando outro navegador, por favor realize um teste com o Internet Explorer. Este tipo de erro normalmente é resolvido com a reinstalação do

token. Para solicitar a reinstalação do token, o usuário deve abrir um chamado para o setor de Suporte ao usuário. Acesse o link <http://chamados.cefet-rj.br>, clique em **Abrir Novo Chamado**. No **Motivo do Chamado**, selecione a opção **DTINF – Tecnologia da Informação**. Após isso, selecione a opção **Instalações**. Preencha os campos de **Contato**. No campo **Tipo de Instalação**, escolha a opção **Tokens**. A equipe de Suporte ao Usuário atenderá à solicitação de acordo com a Norma sobre o Uso dos Recursos Computacionais no Cefet/RJ.

11. O que fazer quando o sistema que estiver utilizando apresentar problemas com o java?

O navegador padrão para o uso do java é o Internet Explorer, caso você esteja usando outro navegador, faça um teste com o Internet Explorer. Este tipo de erro acontece devido à uma atualização do java para uma versão que não é compatível com o sistema.

O problema é resolvido instalando uma versão mais antiga do java. Favor entrar no link <http://chamados.cefet-rj.br> e clicar em Abrir Novo Chamado. No motivo do chamado selecionar DTINF – Tecnologia da Informação. Após isso selecionar Instalações. Preencher os campos de contato. No tipo de instalação escolha a opção Programas e defina a Quantidade de instalações. No assunto colocar instalação do java. E na descrição informar qual o sistema que deseja acessar e a localização da máquina. Para solicitar a reinstalação do java, o usuário deve abrir um chamado para o setor de Suporte ao usuário. Acesse o link <http://chamados.cefet-rj.br>, clique em **Abrir Novo Chamado**. No **Motivo do Chamado**, selecione a opção **DTINF – Tecnologia da Informação**. Após isso, selecione a opção **Instalações**. Preencha os campos de **Contato**. No campo **Tipo de Instalação**, escolha a opção **Programas** e defina a Quantidade de instalações. No campo **Assunto**, escreva: Instalação do Java.

Por último, na **Descrição**, especifique o problema com detalhes. A equipe de Suporte ao Usuário atenderá à solicitação de acordo com a Norma sobre o Uso dos Recursos Computacionais no Cefet/RJ.

12. Quais *softwares* são instalados pelo DTINF como padrão?

Os *softwares* instalados pelo DTINF são: Pacote Office, BitDefender, 7 Zip, Vlc, DoPdf, Bizzagi, Chrome, Libre Office, Firefox, Adobe Reader, Java, Instalador Certisign, Microsoft OneDrive, Google Drive, Skype e Naps.

13. O DTINF presta atendimento ao notebook pessoal do funcionário ?

Não prestamos atendimento a notebook pessoal. Apenas notebook patrimoniados pela instituição podem receber manutenção.

14. Quando um peça do computador queimar, o que devo fazer?

Em primeiro lugar, verificar junto ao site do fabricante se há garantia para o produto. Caso não haja, entre em contato com o DTINF para verificar se existe peça disponível para a reposição. Se houver, o DTINF realizará a troca.

15. O DTINF presta atendimento ao tablet que foi fornecido pelo MEC?

O DTINF não tem gerência sobre o tablet distribuído pelo MEC. O procedimento que fazemos consiste no cadastramento do email para gerar uma senha para acesso do mesmo.

16. O que fazer quando perco a senha do tablet?

Clique na opção esqueci a senha. Caso o e-mail cadastrado não seja mais utilizado, por favor enviar um e-mail para dtinf@cefet-rj.br, informando o siape e o novo e-mail na descrição. Será gerada uma senha que será enviada diretamente para o e-mail que foi solicitado.

17. O que fazer quando preciso instalar algum *software*?

Para fazer a instalação de *softwares*, faz-se necessária a licença do mesmo e a disponibilização do seu instalador. Após este procedimento, entre em contato com o DTINF para proceder a instalação. Acesse o link <http://chamados.cefet-rj.br>, clique em **Abrir Novo Chamado**. No **Motivo do Chamado**, selecione a opção **DTINF – Tecnologia da Informação**. Após isso, selecione a opção **Instalações**. Preencha os campos de **Contato**. No campo **Tipo de Instalação**, escolha a opção **Programas** e defina a Quantidade de instalações. No campo **Assunto**, escreva: Instalação de programas. Por último, na **Descrição**, especifique a solicitação com detalhes. A equipe de Suporte ao Usuário atenderá à solicitação de acordo com a Norma sobre o Uso dos Recursos Computacionais no Cefet/RJ.

18. O que fazer quando a impressora estiver dando problema de atolamento de papel?

Quando ocorra esse problema, retire o toner e verifique se há algum papel preso. Caso não resolva, tente colocar o papel em outra bandeja e tente a impressão. Se não funcionar, entre em contato com o DTINF.

19. O que fazer quando preciso de backup dos dados do computador ?

O DTINF não se responsabiliza pelo backup dos dados, portanto orientamos a entrar em contato com o DTINF para a criação de uma pasta compartilhada na rede. Nessa pasta, os usuários poderão gravar as informações necessárias.